附件 5

用语词汇

中止调查的投诉

这是指本署停止就某宗投诉进行查讯。原因可能是投诉人没有提供充分资料或证据，以及投诉人不同意本署取得其个人资料等。

未有定论 [1]

这是指在全面调查后，申诉专员认为所搜集到的证据有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐证，故此不拟就投诉作任何定论。

主动调查 [2]

这是指尽管没有接到投诉，但基于公众利益而决定主动进行的调查。主动调查通常是针对某些涉及行政体制的事宜或广受市民关注的事项。

主动调查审研工作 [3]

这是指本署就某些可能值得展开主动调查的课题进行的初步审研。在审研过程中，本署会收集具体的资料。假如于审研后认为无须展开更全面的调查，则会把这类审研工作列为「小型主动调查」。

成立、部分成立和不成立

这是指本署就投诉进行全面调查后所作结论的类别，以反映被投诉机构不同程度的过失。

全面调查

这是指深入的查讯，通常是就复杂或性质严重的投诉展开调查，而在完成调查后往往会提出改善建议或补救措施。

同类主题投诉

市民或会就社会上出现的特殊问题或同类的课题而提出投诉，他们主要都是针对被投诉机构所作的某项行动或某个决定。

1 前称「未能就投诉是否成立作出定论」。
2 前称「直接调查」。
3 前称「直接调查审研工作」。

行政失当

这在《申诉专员条例》中已有定义。基本上，「行政失当」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，当中包括不合理的行为；滥用权力或职权；不合理、不公平、欺压、歧视或不当地偏颇的程序及延误；无礼或不为他人着想的行动。

投诉

投诉是一项具体指称，所针对的是不当行为、不合理行动或不妥善的决定，而这些行为、行动或决定影响到投诉人，令他感到不满或受屈。

投诉已撤回

这是指投诉人主动撤回所提出的投诉。然而，申诉专员仍会视乎所指称事项的性质或严重程度，可能决定继续调查。

投诉不成立，但机构另有失当之处

投诉人指称的事项可能不成立，但申诉专员却发现所涉机构另外有显著行政失当之处，并就这些须予改善的地方提出意见。

投诉事项不在本署职权范围内

这是指《申诉专员条例》订明，申诉专员不得调查的被投诉的行动或机构。

决定不予继续处理的投诉

这是指申诉专员在考虑所有有关情况后，决定不再继续处理某宗投诉。考虑的情况包括个案是否有充分的表面证据，证明所涉机构行政失当。

受条文所限不得调查

这是指基于《申诉专员条例》列明的限制，本署不得对投诉展开调查。

初步查讯

这是指初步进行的查讯，以决定是否需要展开全面调查。

查询

查询是指市民要求本署提供资料或意见。查询并不算是投诉，但有可能成为正式的投诉。

附件 5

用语词汇

副本送本署的投诉

这是指投诉人向另一个机构提出投诉时，把副本送交本署备案，但没有要求本署跟进。假如申诉专员认为需要介入，则这类投诉可能会成为正式的个案。

提供协助／作出澄清的方法

假如认为不宜以「现处计划」处理投诉个案，这是另一种初步查讯的方式。本署在审研所有相关资料，并认为无须展开全面调查后，会把调查结果告知投诉人及被投诉机构，亦会提议所涉机构采取改善措施或补救行动。

调查

这是指就投诉而展开的全面调查，或是尽管没有接到投诉而进行的主动调查。

调解

这是投诉人与所涉机构在自愿的情况下同意举行会议，讨论投诉个案，寻求双方愿意接受的解决方法。本署的调查员会以中立调解员的身份，促成双方和解。

机构内部投诉处理计划（「现处计划」）

这是一种就性质较简单的个案进行初步查讯的方式。本署在取得投诉人同意后，把个案转介所涉机构进行调查及直接回覆投诉人，并把回覆的副本送交本署。假如发现所涉机构的回覆未能彻底处理投诉，申诉专员亦可决定继续查讯。